

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia pada saat ini memang begitu besar. Teknologi informasi telah menjadi fasilitator utama bagi kegiatan-kegiatan bisnis, memberikan andil besar terhadap perubahan-perubahan yang mendasar pada struktur, operasi, dan manajemen organisasi. Berkat teknologi ini, berbagai kemudahan dapat dirasakan oleh manusia. Pengambilan uang melalui ATM, kartu kredit, transaksi melalui internet yang dikenal dengan e-commerce atau perdagangan elektronik, transfer uang melalui fasilitas e-banking yang dapat dilakukan dari rumah, merupakan sejumlah contoh hasil penerapan teknologi informasi (Tata Sutabri, 2014:17).

Teknologi informasi merupakan bagian dari sistem informasi dan teknologi informasi merujuk pada teknologi yang digunakan dalam menyampaikan maupun mengolah informasi (Aji, 2005). Teknologi informasi telah membawa perubahan yang sangat mendasar bagi organisasi baik swasta maupun organisasi publik. Oleh karena itu, teknologi informasi menjadi suatu hal yang sangat penting dalam menentukan daya saing dan kemampuan perusahaan untuk meningkatkan kinerja bisnis di masa mendatang. Sumber daya teknologi informasi menjadi sebuah pertimbangan baik itu bagi para manajer dan konsultan, dalam menentukan keberhasilan perusahaan di masa mendatang (Devaraj dan Kohli, 2003).

Pemilihan dalam penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja perusahaan menjadi kebutuhan dasar bagi perusahaan itu sendiri, untuk dapat bertahan dalam kondisi persaingan ekonomi yang semakin tinggi. Banyak perusahaan memberi penilaian bahwa berinvestasi dalam teknologi informasi adalah cara terbaik untuk meningkatkan produktivitas ekonomi, profitabilitas, dan mutu operasional perusahaan itu sendiri (Ifada, 2010 dalam Dewi, 2013). Peningkatan sistem ekonomi dalam teknologi informasi memberikan peluang besar bagi perusahaan untuk meningkatkan atau mentransformasi produksi, jasa, pasar, proses kerja, dan hubungan bisnis mereka (Ifada, 2010 dalam Dewi, 2013). Oleh karena itu dibutuhkan penggunaan infrastruktur teknologi informasi dalam pengelolaan suatu usaha.

Keterkaitan teknologi informasi didefinisikan sebagai penggunaan dari infrastruktur teknologi informasi dan proses manajemen teknologi informasi secara bersama antar unit-unit bisnis (Tanrivendi, 2006 dalam Dewi, 2013). Perusahaan bisnis yang ingin mencapai keberhasilan dalam meningkatkan perekonomian dunia dengan menggunakan keterkaitan teknologi informasi harus mengaplikasikan empat subsistem yaitu infrastruktur teknologi informasi, proses penyusunan strategi teknologi informasi, proses manajemen sumber daya manusia teknologi informasi, proses manajemen pengelolaan pemasok teknologi informasi. Apabila keempat subsistem tersebut diaplikasikan secara terpisah dan menjadikan pesaing bisnis yang lain untuk melakukan hal yang sama dengan sinergi *sub additive cost*, maka keterkaitan dari sumber daya non strategik tidak dapat

meningkatkan kinerja. Akan tetapi itu semua akan berbeda ketika perusahaan menjadikan keterkaitan teknologi informasi sebagai panduan tetap untuk mencapai tujuan perusahaan. Kelengkapan empat subsistem dari keterkaitan teknologi informasi dapat menjadikan sinergi lintas unit dalam perusahaan akan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan (Ifada, 2010 dalam Dewi, 2013).

Kinerja perusahaan merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, dan kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi (Bastian, 2001:329). Kinerja bagi setiap perusahaan sangat penting begitu juga dengan perusahaan perbankan, karena bank merupakan sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa, dan bertanggung jawab terhadap beberapa pihak terkait seperti pemilik, pengelola bank, pemerintah dan masyarakat pengguna jasa bank. Kinerja perusahaan perbankan dapat diukur menggunakan ukuran non keuangan, yaitu mengukur dari perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (Kaplan dan Norton, 2000).

Pengukuran terhadap kinerja perusahaan perbankan akan menghasilkan suatu penilaian yang akan menentukan secara periodik efektivitas operasional perbankan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Penilaian tersebut akan berpengaruh terhadap motivasi personil dan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan perbankan. Salah satu cara perusahaan perbankan untuk meningkatkan kinerjanya adalah dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi. Penggunaan teknologi

informasi di perusahaan perbankan merupakan suatu keharusan. Penggunaan teknologi tersebut seharusnya mampu memenuhi kebutuhan internal yakni kecepatan proses pelayanan nasabah, kecepatan informasi/pelaporan untuk bahan pengambilan keputusan selanjutnya dan juga penghematan biaya karena berkurangnya tenaga pelaksana. Kebutuhan eksternal yang seharusnya mampu dipenuhi berupa kelancaran pelaporan kepada pihak terkait misalnya Bank Indonesia, Departemen Keuangan RI serta tentunya yang paling penting adalah kepuasan dari konsumen, sehingga dampak akhir dari penggunaan teknologi yakni adanya perbaikan kinerja secara keseluruhan (Yunisa, 2013).

Pengaruh antara keterkaitan teknologi informasi dan kinerja perusahaan menjadi ketertarikan para akademisi dan para praktisi. Beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya menemukan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Dewi (2013), Ifada (2011), Sari dan Wahyu (2011) menyatakan bahwa beberapa hasil penelitian menemukan adanya pengaruh antara keterkaitan teknologi informasi terhadap kinerja perusahaan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Yunisa (2013), menemukan bahwa keterkaitan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Hasil perbedaan penelitian-penelitian tersebut menunjukkan adanya ketidakkonsistenan maka dari itu penulis mencoba mengembangkan variabel-variabel penelitiannya seperti memunculkan teori kontijensi (*Contingency Theory*) dengan memasukkan variabel-variabel lain

seperti ketidakpastian lingkungan, ketidakpastian tugas, budaya, teknologi informasi dan sebagainya. Dasar pendekatan kontijensi adalah tidak adanya rancangan atau informasi teknologi yang dapat diterapkan secara efektif untuk semua kondisi atau organisasi.

Dalam teori kontijensi terdapat tiga variabel yang dapat muncul akibat dari ketidakkonsistenan suatu variabel yaitu variabel intervening, variabel moderating dan variabel mediating. Didalam penelitian ini mengindikasikan bahwa terdapat variabel mediating yang dapat memediasi hubungan antara keterkaitan teknologi informasi dengan kinerja perusahaan perbankan. Untuk mengoperasikan teknologi informasi yang begitu canggih maka perusahaan perbankan harus mengetahui kemampuan sumber daya yang dimilikinya, kapasitas dari pihak manajemen bank untuk menggunakan sumber daya tidak berwujud yaitu pengetahuan dengan tujuan untuk mencapai tujuan akhir yang diinginkan disebut dengan kemampuan pengetahuan manajemen (Hitt, Ireland, Hoskisson, 2001 dalam Yunisa, 2013).

Kemampuan pengetahuan manajemen adalah proses yang membantu organisasi mengidentifikasi, memilih, mengorganisasi, menyebarkan, dan mentransfer informasi penting dan keahlian yang merupakan bagian dari memori organisasi (Turban, 2006:390). Kemampuan pengetahuan manajemen dapat meningkatkan inovasi dan respon organisasi dalam menghadapi persaingan sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan (Alavi dan Leidner, 2001). Oleh karena itu, kemampuan

pengetahuan manajemen dapat menjadi variabel penghubung yang mempengaruhi keterkaitan teknologi informasi dengan kinerja perusahaan (Sambamurthy et al. 2003).

Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh para peneliti di bidang sistem informasi, yang menyatakan bahwa keterkaitan teknologi informasi dapat meningkatkan kemampuan pengetahuan manajemen organisasi (Schultze dan Leidner, 2002). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Lestari dan Zulaikha (2007), melakukan penelitian mengenai pengaruh *information technology relatedness* terhadap kinerja perusahaan dengan *knowledge management capability* sebagai variabel intervening pada perusahaan perbankan di Jawa Tengah. Hasil penelitian mengatakan bahwa keempat subsistem dari *information technology relatedness* yang menjadi satu secara bersamaan akan meningkatkan *knowledge management capability*. Sinergi yang muncul dari produk, pelanggan dan manajerial *knowledge management capability* juga dapat mengoptimalkan kinerja ekonomi perusahaan yang memiliki unit-unit bisnis yang terintegrasi.

Irna dan Wahyu (2011) yang menyatakan bahwa *information technology relatedness* mempunyai pengaruh signifikan terhadap pengelolaan *knowledge management capability*. Hal ini mengidentifikasikan bahwa pengelolaan sumber daya teknologi informasi yang dilakukan oleh perusahaan dalam hal ini infrastruktur, strategi, sumber daya manusia dan vendor akan mampu menciptakan sinergi nilai *super-additive* sehingga dapat

meningkatkan *knowledge management capability* lintas unit. Pengelolaan *knowledge management capability* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Hal ini mengidentifikasikan bahwa *knowledge management capability* yang terdiri dari tiga aspek yaitu: *product knowledge management capability*, *customer management capability*, *managerial knowledge management capability* yang diimplementasikan secara simultan dapat membentuk sinergi nilai *super-additive*, peningkatan sinergi nilai *super-additive* yang timbul dari penggunaan satuan *complementarity* dari *knowledge management capability* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. *Information technology relatedness* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Hal ini mengidentifikasikan bahwa Peningkatan *information technology relatedness* akan meningkatkan nilai *super-additive* dan dapat menjadi *competitive sustainability advantage* sehingga mampu meningkatkan kinerja perusahaan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Keterkaitan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Perusahaan dengan Kemampuan Pengetahuan Manajemen sebagai Variabel Mediating pada Perusahaan Perbankan di Keresidenan Madiun”**.

B. Perumusan Masalah

1. Apakah Keterkaitan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan ?
2. Apakah Keterkaitan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan dengan Kemampuan Pengetahuan Manajemen sebagai Variabel Mediating?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Keterkaitan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Perusahaan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Keterkaitan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan dengan Kemampuan Pengetahuan Manajemen sebagai Variabel Mediating.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain:

a) Manfaat bagi perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kinerja perusahaan dengan keuangan dan non keuangan sebagai tolak ukurnya. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan pengembangan kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya pengetahuan manajemen.

b) Manfaat bagi dunia akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, menambah wawasan pengetahuan dan memberikan bukti empiris dari penelitian-penelitian sebelumnya mengenai potensi pengetahuan manajemen (*knowledge management capability*) sebagai mediator antara keterkaitan teknologi informasi (*information technology relatedness*) terhadap kinerja perusahaan.

c) Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan kepada penulis dan membandingkan teori dengan praktek yang berada di perusahaan mengenai pengaruh keterkaitan teknologi informasi (*information technology relatedness*) terhadap kinerja perusahaan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan uraian tinjauan pustaka yang di dalamnya mengemukakan hal-hal yang berkaitan tentang pengertian keterkaitan teknologi informasi, kinerja perusahaan, kemampuan pengetahuan manajemen, hubungan antara keterkaitan teknologi informasi dengan kinerja perusahaan, hubungan antara keterkaitan teknologi informasi dengan kinerja perusahaan yang dimediasi oleh kemampuan pengetahuan manajemen, rerangka pemikiran teoritis dan pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian tentang metode penelitian yang berisikan rincian mengenai desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, jenis prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari data penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian serupa di masa yang akan datang.